

## BULLETIN SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL

### CÔTE-NORD

Août 2014

(Données mensuelles)

#### a) Données mensuelles

##### Côte-Nord et Nord-du-Québec : caractéristiques de la population active

	Variation en volume depuis		Variation en % depuis	
	Août 2014	Mai 2014	Août 2013	Mai 2014
<b>Population active (000)</b>	52,1	0,8	-6,9	1,6
<b>Emploi (000)</b>	48,2	1,8	-4,6	3,9
<b>Chômage (000)</b>	3,9	-0,9	-2,3	-18,8
<b>Taux de chômage (%)</b>	7,5	-1,9	-3,0	
<b>Taux d'activité (%)</b>	57,2	0,8	-7,7	
<b>Taux d'emploi (%)</b>	52,9	1,9	-5,2	

Source : Statistique Canada, *Enquête sur la population active*. Données désaisonnalisées par l'Institut de la statistique du Québec (moyennes mobiles de trois mois).<sup>1</sup>

##### Ensemble du Québec : caractéristiques de la population active

	Variation en volume depuis		Variation en % depuis	
	Août 2014	Mai 2014	Août 2013	Mai 2014
<b>Population active (000)</b>	4 370,7	6,9	10,3	0,2
<b>Emploi (000)</b>	4 021,1	-5,1	7,5	-0,1
<b>Chômage (000)</b>	349,6	12,0	2,8	3,6
<b>Taux de chômage (%)</b>	8,0	0,3	0,0	
<b>Taux d'activité (%)</b>	64,8	0,0	-0,3	
<b>Taux d'emploi (%)</b>	59,6	-0,2	-0,4	

Source : Statistique Canada, *Enquête sur la population active*. Données désaisonnalisées par l'Institut de la statistique du Québec (moyennes mobiles de trois mois).

<sup>1</sup> Les données sont adaptées de Statistique Canada, *Enquête sur la population active*. Cela ne constitue pas une approbation de ce produit par Statistique Canada. Pour des précisions sur la variabilité des statistiques et sur les sources de données, veuillez consulter les [Définitions – Enquête sur la population active](#) et la [Note sur la méthodologie et les sources de données](#) disponibles sur le site Internet d'[Emploi-Québec](#)



Québec

# LEXIQUE

## ENQUÊTE SUR LA POPULATION ACTIVE

Les données sur le marché du travail proviennent notamment de l'*Enquête sur la population active* de Statistique Canada. Elle est menée mensuellement, pendant la semaine comprenant le quinzième jour du mois, auprès d'un échantillon représentatif de 56 000 ménages au Canada, dont près de 10 000 au Québec. L'Enquête estime notamment le nombre de personnes en chômage et en emploi dans différents territoires, selon le lieu de résidence des répondants (et non le lieu de travail).

## VARIABILITÉ D'ÉCHANTILLONNAGE DES ESTIMATIONS

Dans la mesure où toute la population n'est pas interviewée, les estimations sont sujettes à l'erreur d'échantillonnage. La variation du niveau d'une estimation d'un mois à l'autre peut donc être le reflet d'une variation véritable ou de la variabilité d'échantillonnage. Les marges d'erreurs liées aux données régionales sont supérieures étant donné la taille plus restreinte de l'échantillon.

## DONNÉES DÉSAISONNALISÉES

Des données désaisonnalisées sont des statistiques dont on a exclu l'effet saisonnier à l'aide de techniques mathématiques. Les variations saisonnières sont causées par des événements annuels réguliers comme les changements de température, les vacances, les cycles agricoles, de production et de vente au détail durant la période de Noël et Pâques, etc. Les données désaisonnalisées permettent ainsi de mettre en évidence les fluctuations irrégulières ou cycliques.

## POPULATION EN ÂGE DE TRAVAILLER

Nombre de personnes civiles (ne faisant pas partie des Forces armées) âgées de 15 ans ou plus, hors institution et hors réserve.

## POPULATION ACTIVE

Nombre de personnes, parmi la population de 15 ans ou plus, qui avaient un emploi ou qui étaient en chômage pendant la semaine de référence. On considère inactives: les personnes retraitées, les personnes qui ne sont pas disposées à travailler et les personnes qui ne sont pas activement à la recherche d'un emploi. Ces dernières incluent les « travailleurs découragés », soit ceux qui ont déclaré vouloir travailler mais qui n'ont pas cherché de travail parce ces personnes estimaient qu'elles n'avaient aucune chance de trouver un emploi convenable.

## PERSONNES EN EMPLOI

Les personnes qui travaillent contre rémunération ou en vue d'un bénéfice, ou qui ont un emploi sans être au travail. Une personne qui travaille habituellement 30 heures ou plus par semaine à leur emploi principal est considérée travailler à temps plein. Elle est considérée travailler à temps partiel si elle effectue moins de 30 heures par semaine.



### **PERSONNES EN CHÔMAGE**

Personnes qui étaient prêtes à travailler et qui, au cours des quatre dernières semaines, ont activement cherché du travail, ont été mises à pied temporairement, ou n'ont pas cherché activement un emploi mais devaient commencer un nouvel emploi.

### **TAUX D'ACTIVITÉ**

Population active exprimée en pourcentage de la population de 15 ans ou plus. Un taux d'activité élevé signifie qu'une proportion importante de la population en âge de travailler est en emploi ou activement à la recherche d'un emploi.

$$\text{Taux d'activité} = \frac{\text{Population active}}{\text{Population âgée de 15 ans ou plus}} \times 100$$

### **TAUX DE CHÔMAGE**

Nombre de chômeuses et de chômeurs exprimé en pourcentage de la population active.

$$\text{Taux de chômage} = \frac{\text{Nombre de chômeuses et de chômeurs}}{\text{Population active}} \times 100$$

### **TAUX D'EMPLOI**

Nombre de personnes occupées (en emploi) exprimé en pourcentage de la population de 15 ans ou plus.

$$\text{Taux d'emploi} = \frac{\text{Personnes occupées}}{\text{Population de 15 ans ou plus}} \times 100$$





**POSTES VACANTS LES PLUS EN DEMANDE,  
SIGNALÉS DANS PLACEMENT EN LIGNE, SELON LE NIVEAU DE COMPÉTENCE  
AOÛT 2014 - RÉGION CÔTE-NORD**

NIVEAU DE COMPÉTENCE	TITRE DE LA PROFESSION	NOMBRE DE POSTES
<b>Gestion</b>	0621 - Directeurs/directrices - commerce de détail	<b>10</b>
<b>Professionnel</b> (Formation universitaire)	3152 - Infirmiers autorisés/infirmières autorisées	<b>37</b>
	2132 - Ingénieurs mécaniciens/ingénierues mécaniciennes	<b>9</b>
<b>Technique</b> (Formation collégiale ou DEP)	6242 - Cuisiniers/cuisinières	<b>10</b>
<b>Intermédiaire</b> (Formation secondaire générale ou professionnelle)	1453 - Commis aux services à la clientèle, commis à l'information et personnel assimilé	<b>28</b>
	6421 - Vendeurs/vendeuses et commis-vendeurs/commis-vendeuses – commerce de détail	<b>22</b>
	7451 - Débardeurs/débardeuses	<b>11</b>
	6453 - Serveurs/serveuses d'aliments et boissons	<b>10</b>
	7452 - Manutentionnaires	<b>10</b>
<b>Élémentaire</b> (Aucun diplôme requis)	6661 - Préposés/préposées à l'entretien ménager et au nettoyage - travaux légers	<b>30</b>
	6641 - Serveurs/serveuses au comptoir, aides de cuisine et personnel assimilé	<b>11</b>
	6611 - Caissiers/caissières	<b>11</b>
	7611 - Aides de soutien des métiers et manœuvres en construction	<b>11</b>
	8616 - Manœuvre de l'exploitation forestière	<b>10</b>

**Pour trouver un emploi, visitez le site**

**<http://placement.emploiquebec.net/mbe/login/portail/portcherc.asp>**



# PORTRAIT D'UNE PROFESSION AYANT UNE PERSPECTIVE D'EMPLOI FAVORABLE ENTRE 2013 ET 2017 SUR LA CÔTE-NORD

## Commis aux services à la clientèle, commis à l'information et personnel assimilé (1453)

### Nature du travail

Les commis aux services à la clientèle, les commis à l'information et le personnel assimilé répondent aux demandes de renseignements, donnent des informations au sujet des produits, des services et des politiques d'un établissement et fournissent des services à la clientèle tels que la réception des paiements et le traitement des demandes de service. Ils travaillent dans des établissements de vente au détail, des centres d'appel, des compagnies d'assurance, de téléphone et des entreprises de services d'utilité publique et dans d'autres établissements des secteurs privé et public.

- ✓ Profession parmi les plus en demande actuellement dans l'ensemble du Québec
- ✓ Profession visée par le Programme d'apprentissage en milieu de travail

### Champs d'intérêt

- Rédiger, communiquer et informer
- Travailler dans un bureau

### Fonctions principales

Les commis aux services à la clientèle, les commis à l'information et le personnel assimilé exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

#### Commis aux services à la clientèle dans des établissements de commerce au détail

- répondre, en personne ou au téléphone, aux demandes de renseignement des clients;
- s'occuper des plaintes au sujet des produits, des services ou des politiques de l'établissement;
- prendre des dispositions en vue d'un remboursement, d'un échange et de l'établissement d'une note de crédit pour la marchandise retournée;
- recevoir les paiements;
- recevoir les formulaires de demande de cartes de crédit ou les demandes d'emploi.

#### Commis de centres d'appel

- prendre les commandes de biens ou de services des clients;
- faire la promotion des biens et des services;
- répondre aux demandes de renseignements et aux urgences;
- assurer le suivi des plaintes et mettre à jour les comptes.



**Commis aux services à la clientèle dans les compagnies d'assurance ou de téléphone, les sociétés de services d'utilité publique et autres entreprises semblables**

- expliquer aux clients la nature et le coût des services offerts;
- commander des services;
- fournir de l'information sur les réclamations ou les comptes;
- mettre à jour les comptes, envoyer les factures et assurer le traitement des demandes de paiement.

**Commis à l'information**

- fournir aux clients et au public des renseignements concernant les produits, les services, les horaires, les taux, les règlements et les politiques en réponse aux demandes de renseignements faites par téléphone ou en personne.

**Qualification et compétences les plus souvent requises**

Le diplôme d'études secondaires (DES) ou le diplôme d'études professionnelles (DEP) en vente-conseil ou, dans certains cas, l'attestation d'études collégiales (AEC) d'agentes et agents de centres d'appels sont exigés. Une formation liée au secteur d'activité du commerce ou une formation en centre d'appels constituent également des atouts. La polyvalence, des habiletés en communication ainsi que des aptitudes pour la vente, le marketing, le service à la clientèle et le soutien aux usagers sont des qualités recherchées. Une connaissance des techniques de télemarketing et des outils informatiques (ex. : suite Office, AS/400, Internet, Reynolds, ADP, MAPInfo, etc.) est recherchée par les employeurs. Une expérience pertinente dans le domaine du service à la clientèle, des centres d'appels ou de la vente peut être requise. Le bilinguisme est habituellement exigé.

**L'information complète se retrouve dans l'IMT en ligne sous l'onglet**

***Explorez un métier ou une profession : [imt.emploisquebec.gouv.qc.ca](http://imt.emploisquebec.gouv.qc.ca)***



## ÉVÉNEMENTS À VENIR DANS LA RÉGION

### ►►► *Salon des carrières*

Quoi : Événement qui regroupe entre **70 et 80 exposants** dont l'objectif principal est **d'informer les jeunes et les adultes sur les carrières**, mais aussi **sur les établissements d'enseignement des niveaux secondaire professionnel, collégial et universitaire des quatre coins du Québec**.

Pourquoi : Des **représentants d'entreprises, d'organismes, ainsi que des comités sectoriels de main-d'œuvre** seront sur place pour vous informer des **possibilités de choix de carrière dans la région**.

Qui : L'ensemble de la population

Quand : **19 novembre 2014, de 9 h à 15 h 30** (sans interruption)

Où : **Stade Médard-Soucy du Cégep de Baie-Comeau** (537, boulevard Blanche)

Commodité : **Admission et stationnement gratuits**

Informations : [www.unchoixpourlavenir.ca/salon](http://www.unchoixpourlavenir.ca/salon)

---

### ►►► *Colloques ressources humaines*

Quoi : **Colloque RH 2014**

Pourquoi : Répondre aux questions sur la gestion et de la performance au sein de nos entreprises. Huit conférenciers invités.

Qui : Chefs d'équipe, superviseurs, contremaîtres, propriétaires d'entreprises, directeurs ou coordonnateurs en ressources humaines.

Quand : **7 octobre 2014**

Où : **Centre des Congrès de Sept-Îles**

---

Quoi : **Colloque Ressourcez l'avenir**

Pourquoi : Répondre aux questions sur le recrutement, la rétention, la reconnaissance, le développement des compétences.

Qui : Chefs d'équipe, superviseurs, contremaîtres, propriétaires d'entreprises, directeurs ou coordonnateurs en ressources humaines.

Quand : **29 octobre 2014**

Où : **Hôtel Le Manoir de Baie-Comeau**



## ►►► Journées d'information – CCQ et Emploi-Québec

Quoi : La Commission de la construction du Québec et Emploi-Québec organisent **cinq journées d'information pour les travailleurs de l'industrie de la construction**

Pourquoi : **Soutenir les travailleurs** de la région de la Côte-Nord en recherche d'emploi, **les aider à remplir leur profil professionnel dans le Carnet référence construction et leur offrir des conseils pratiques en matière de recherche d'emploi.**

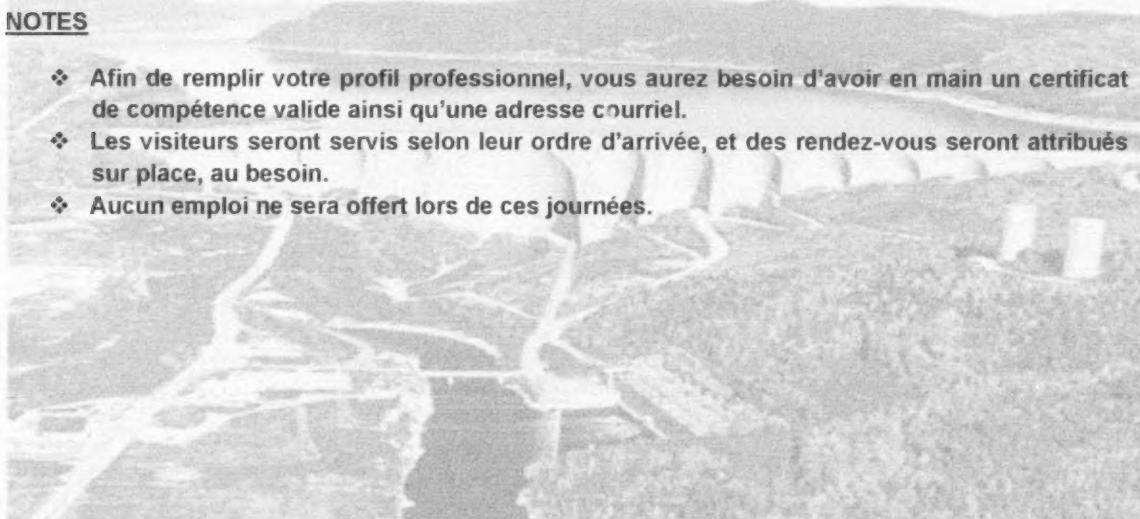
Qui : **Travailleurs détenant un certificat de compétence et à la recherche d'un emploi.**

### CALENDRIER DES ACTIVITÉS

<b>18 septembre</b> 8 h 30 à 12 h - 13 h à 16 h 30	<b>Centre local d'emploi de Les Escoumins</b> 459, route 138 Les Escoumins
<b>18 septembre</b> 8 h 15 à 12 h - 13 h à 16 h 45	<b>Bureau régional de la Commission de la construction du Québec (Sept-Îles)</b> 598, boulevard Laure, bureau 112 Sept-Îles
<b>22 septembre</b> 8 h 15 à 12 h - 13 h à 16 h 45	<b>Bureau régional de la Commission de la construction du Québec (Baie-Comeau)</b> 896, rue Leventoux Baie-Comeau
<b>25 septembre</b> 8 h 30 à 12 h - 13 h à 16 h 30	<b>Centre local d'emploi de Forestville</b> 134, route 138 Est Forestville
<b>16 octobre</b> 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30	<b>Centre local d'emploi de Havre-Saint-Pierre</b> 1280, rue de la Digue, bureau 200 Havre-Saint-Pierre

### NOTES

- ❖ Afin de remplir votre profil professionnel, vous aurez besoin d'avoir en main un certificat de compétence valide ainsi qu'une adresse courriel.
- ❖ Les visiteurs seront servis selon leur ordre d'arrivée, et des rendez-vous seront attribués sur place, au besoin.
- ❖ Aucun emploi ne sera offert lors de ces journées.



## LISTE DES CENTRES LOCAUX D'EMPLOI (CLE) DE LA RÉGION

### Les Escoumins

459, route 138  
Les Escoumins (Québec) G0T 1K0  
Téléphone : 418 233-2501

### Port-Cartier

2, rue Élie-Rochefort  
Port-Cartier (Québec) G5B 2N2  
Téléphone : 418 766-6932  
Sans frais : 1 855 666-6932

### Forestville

134, route 138 Est  
Forestville (Québec) G0T 1E0  
Téléphone : 418 587-6611  
Sans frais : 1 800 463-0738

### Sept-Îles

456, avenue Arnaud, bureau RC-11  
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1  
Téléphone : 418 962-6545  
Sans frais : 1 800 663-1934

### Baie-Comeau

625, boulevard Laflèche, local 1.810  
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5  
Téléphone : 418 589-3719  
Sans frais : 1 800 463-8542

### Havre-Saint-Pierre

1280, rue de la Digue, bureau 200  
Havre-Saint-Pierre (Québec) G0G 1P0  
Téléphone : 418 538-2288  
Sans frais : 1 800 463-0735

Une adresse à retenir :

[imt.emploiquebec.gouv.qc.ca](http://imt.emploiquebec.gouv.qc.ca)

### Conception et développement informatiques

Direction de l'analyse et de l'information sur le marché du travail  
Omar Choucair, coordonnateur et gestionnaire de projets  
Marc-André Allard, technicien en informatique (stagiaire)  
Lamara Yadel, analyste en informatique  
Carole Gravel, technicienne en recherche

### Équipe de rédaction

Direction régionale Emploi-Québec Côte-Nord  
Direction du partenariat, de la planification et de l'information  
sur le marché du travail  
Pascal Yaméogo, économiste  
Hertel Jean, collaborateur  
Isabelle Raymond, rédaction et mise en page

550, boulevard Blanche  
Baie-Comeau (Québec) G5C 2B3  
Téléphone : 418 295-4020  
Sans frais : 1 800 463-6443